



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
НАЦИОНАЛЕН ОСИГУРИТЕЛЕН ИНСТИТУТ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

2022

СЪДЪРЖАНИЕ

Увод

I. Измерване на удовлетвореността на потребителите

- 1. Анкетно проучване**
- 2. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**
- 3. Анализ на медийни публикации**
- 4. Контактен център за телефонна връзка**
- 5. Информация от териториалните поделения на НОИ**

II. Управление на удовлетвореността на потребителите

- 1. Пенсии**
- 2. Европейски регламенти и международни договори**
- 3. Осигуряване и краткосрочни плащания**
- 4. Електронни услуги**
- 5. Обучение на служителите**

Увод

През 2022 година административното обслужване беше изправено пред важни предизвикателства, свързани с многократни промени в осигурителното законодателство, преизчисляване на пенсиите и активни информационни кампании. Националният осигурителен институт (НОИ) отговори на предизвикателствата чрез отговорно управление, стриктно спазване на стандартите за информационна сигурност и оптимално използване на технологичните възможности за предоставяне на алтернативни канали за информация на потребителите и достъпност на осигурителните услуги.

НОИ е публична институция, която управлява държавното обществено осигуряване в Република България. НОИ администрира задължителното осигуряване за общо заболяване и майчинство, безработица, трудова злополука и професионално заболяване, инвалидност, старост и смърт. Националният осигурителен институт е компетентната българска институция по прилагане на правилата за координиране на схемите за социална сигурност и международните договори в областта на социалното осигуряване по отношение на паричните обезщетения за болест, майчинство и помощите при смърт; паричните обезщетения за безработица; пенсиите за старост, инвалидност и наследствените пенсии.

Предоставянето на висококачествени административни услуги и нарастването на потребителската удовлетвореност е първа и основна стратегическа цел на НОИ. Тя се постига чрез оперативно управление на услугите в Центровете за административно обслужване и непрекъснато разширяване на обхвата и достъпността на електронните услуги.

Националният осигурителен институт гарантира спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване, въведени с Наредбата за административното обслужване и утвърдените с Хартата на клиента собствени стандарти. Повишаването на общественото доверие в професионализма и морала на служителите и непрекъснатото издигане на престижа на неговата администрация се постига чрез спазването на етичните норми заложиени в Кодекса за поведение на служителите.

Вътрешните правила за административно обслужване в НОИ поставят специален акцент върху измерването и анализа на удовлетвореността на клиентите и публикуването на резултатите в годишен доклад. При използване на методите за обратна връзка и тяхното анализиране се прилагат насоките, съдържащи се в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите по чл. 25 от Наредбата за административно обслужване (прието с ПМС № 246 от 13.09.2006 г.)

I. Измерване на удовлетвореността на потребителите

1. Анкетно проучване

Анкетното проучване се утвърди като надежден инструмент за обратна връзка с клиентите ползващи административните услуги на НОИ, за своевременно отчитане на нагласите им и въвеждане на иновации в обслужването. Проучването се провежда ежегодно чрез електронна анкета публикувана на интернет страницата на института. През 2022 г. електронният въпросник получи над 6000 отговора – надеждна гаранция за представителност и достоверност на резултатите.

Анкетата дава информация за разпределението на клиентите според вида на използваните административни услуги. Оценяват се следните основни индикатора:

1. Качество на административната услуга;
2. Време за изчакване в приемните;
3. Време за отпускане на обезщетенията;
4. Достъпност на информацията за предоставяните услуги;
5. Етично поведение на служителите;
6. Иновативност в обслужването;
7. Качество на електронните услуги;
8. Качество на електронната страница;
9. Качество на телефонните комуникации.

Част от изброените индикатори са свързани със спазване на утвърдени стандарти, нормативни правила и процедури за административно обслужване, които обективно предопределят впечатленията на потребителите. Същевременно във всяка годишна анкета се включват и актуални въпроси за поведенческите аспекти на обслужването, информираността и индивидуалните впечатления на клиентите, които зависят пряко от личния контакт. Специален акцент се поставя върху оценките на потребителите за иновативността, дигитализацията и алтернативните форми за предоставяне на услуги.

Методиката на проучването позволява да се съпоставят резултатите с тези през предходните години, да се направи анализ на ефективността на мерките предприети в сферата на административното обслужване и да се планират проекти и дейности за развитие. Данните от 2022 година очертават и някои динамични промени, които могат да се тълкуват като пряк резултат от целенасочената политика за подобряване на дейността в Центровете за административно обслужване на НОИ.

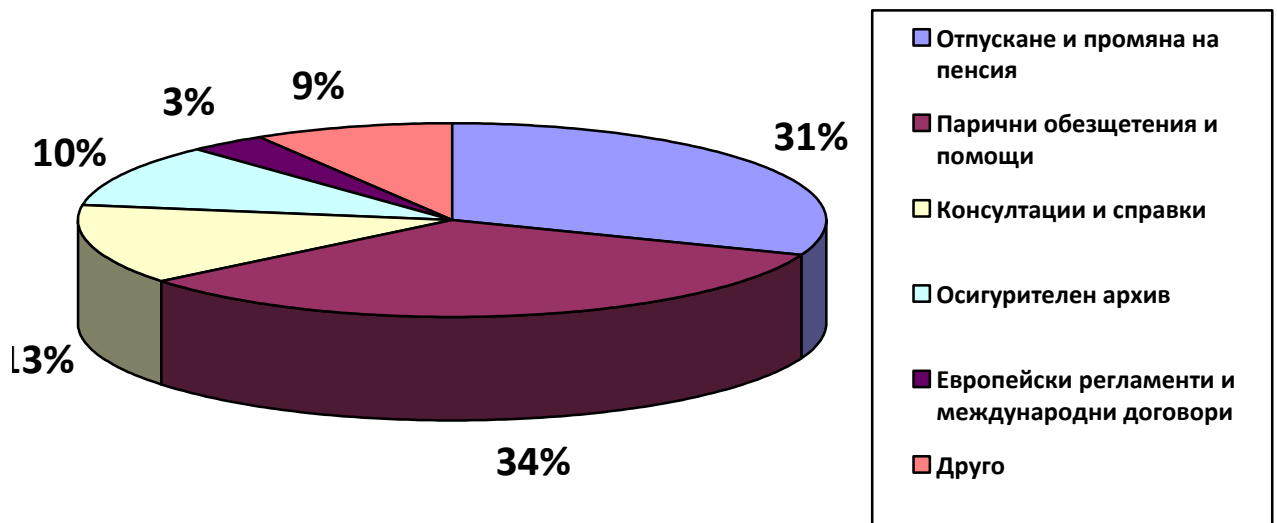
Една от трайните и устойчиви тенденции е ежегодното увеличаване на клиентите, които използват само електронни административни услуги и не посещават приемните в Центровете за административно обслужване. Делът им достигна 12% и отбеляза ръст с два процентни пункта спрямо 2021 година. Ако през предходните две години нарастването се обясняваше предимно с

ограничителните противоепидемични мерки, то през 2022 г. основен фактор е подобряването на достъпността и качеството на електронните услуги в НОИ.

Центровете за административно обслужване все пак запазват ключовата си роля за 88% от осигурените лица. Приемните за краткосрочни обезщетения са имали най-много клиенти през 2022 година – една трета от всички потребители на административни услуги. Нарастването им с над десет процентни пункта се дължи на общото увеличение на бенефициентите през 2022 година. Тенденцията кореспондира със статистическите данни за ръст на лицата с платени обезщетения от ДОО.

Намаляват значително посетителите в пенсионните приемни. За една година делът им е спаднал от 35,5 % на 30,7%. Особено отчетлива е тенденцията при пенсиите отпуснати по европейски регламенти и международните договори, където делът на посетителите е намалял повече от два пъти. По-малко са и посещенията за консултации и справки. Видим е ефектът от внедряването на нови електронни услуги в областта на пенсиите, непрекъснатото актуализиране на справочните услуги и калкулатори за изчисляване на прогнозния размер на пенсиите, както и от системата за електронен обмен на документи между страните от Европейския съюз.

Фигура 1. Разпределение на клиентите по вид на използваните услуги



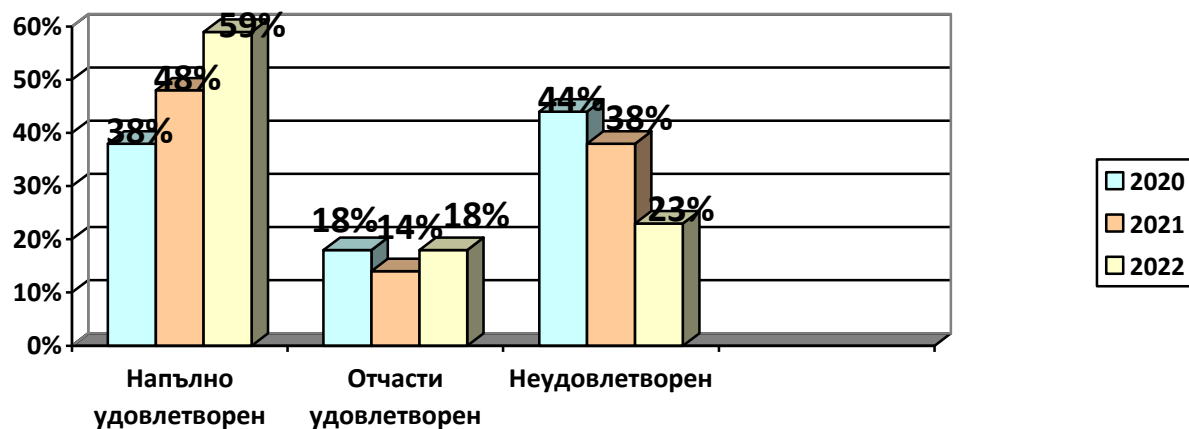
През последните години общата оценка за **качеството на административните услуги** поддържаше относително добро равнище с около 60% удовлетворени потребители. За първи път през тази година оценката е видимо по-висока – над 74% от анкетираните са посочили че са удовлетворени от качеството на услугите,

като в приемните за пенсии делът им е 72,4%, а в приемните за краткосрочни обезщетения – 76,2%. В предходните проучвания икономически активните получатели на краткосрочни обезщетения бяха по-критични от пенсионерите. При тях степента на неудовлетвореност достигаше до 44%. През 2022 г. обаче те оценяват качеството на обслужване по-високо от това в пенсионните приемни. Чувствителното нарастване на удовлетвореността е оценка за цялостната организация на дейността в териториалните поделения и оптимизирането на приема в Центровете за административно обслужване.

Респондентите оценяват **времето за оказване на услугата** по два показателя – престоят в приемните и периодът за отпускане на обезщетението. Вторият индикатор се включва за първи път в анкетата през 2022 година и е свързан с оперативната цел за съкращаване на времето за обработка на документите и избягване на закъснения над законоустановения срок.

Анкетата потвърждава позитивната тенденция към все по-експедитивно обслужване на клиентите. Делът на лицата които са напълно удовлетворени от времето за оказване на услугата нараства с 15 пункта, а неудовлетворените клиенти са почти два пъти по-малко в сравнение с 2020 година (Фиг. 2). При предходните изследвания времето за обслужване получаваше по-ниска оценка в сравнение с останалите критерии за добро административно обслужване. Върху нивата на удовлетвореност рефлектират дискомфортът на физическата дистанция, ограничената пропускателна способност на приемните и опашките пред тях. Расте и процентът на посетителите, които намират за добре визуализирана насочващата информацията за услугите в приемните (60% през 2021 г., 69% през 2022 г.) Данните показват, че през тази година Центровете за административно обслужване успешно са се адаптирали към изискванията на осигурените лица и осигурителите.

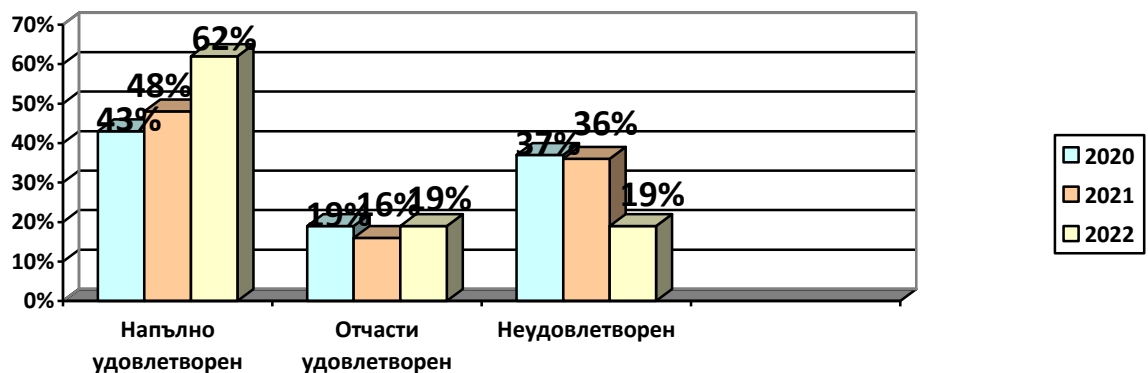
Фигура 2. Оценки за времето, изразходвано за оказване на услугата



Основно предизвикателство остава времето за обработка на документите, изчисляване и отпускане на обезщетенията. Според субективната преценка на бенефициентите в 29,6% от случаите те са получили обезщетенията си със закъснение. Тази преценка не винаги се основава на познаване на нормативно установените максимални срокове, но при всички случаи е индикатор за разминаване с очакванията на клиентите. Отчитайки този проблем НОИ предвижда да оптимизира работните процеси, в т.ч. и чрез усъвършенстване на комуникационната и технологична среда, ускоряване на информационния обмен и разширяване на достъпа до регистри на други администрации

Поведението на служителите традиционно получава най-висока оценка сред елементите на доброто административно обслужване. Удовлетворени са над 80 % от клиентите. Делът на лицата с най-висока оценка „напълно удовлетворен“ е почти 20 процентни пункта по-висок в сравнение с оценката през 2020 г. (Фиг. 3). Специално внимание се обръща на действия, които могат да се изтълкуват като корупционен натиск. В най-широк контекст анкетата дава информация за всички възможни нарушения на професионалната етика от страна на държавните служители, а не само до юридическата дефиниция на термина „корупция“ като злоупотреба с цел лично облагодетелстване. Приоритетното предоставяне на услуга на приятелски начала също може да се приеме за корупция според респондентите. През 2022 г. около 9% от анкетираните посочват че са били свидетели на подобни практики. Делът им остава един от най-ниските в сравнение със сходните индикатори в други публични администрации в България.

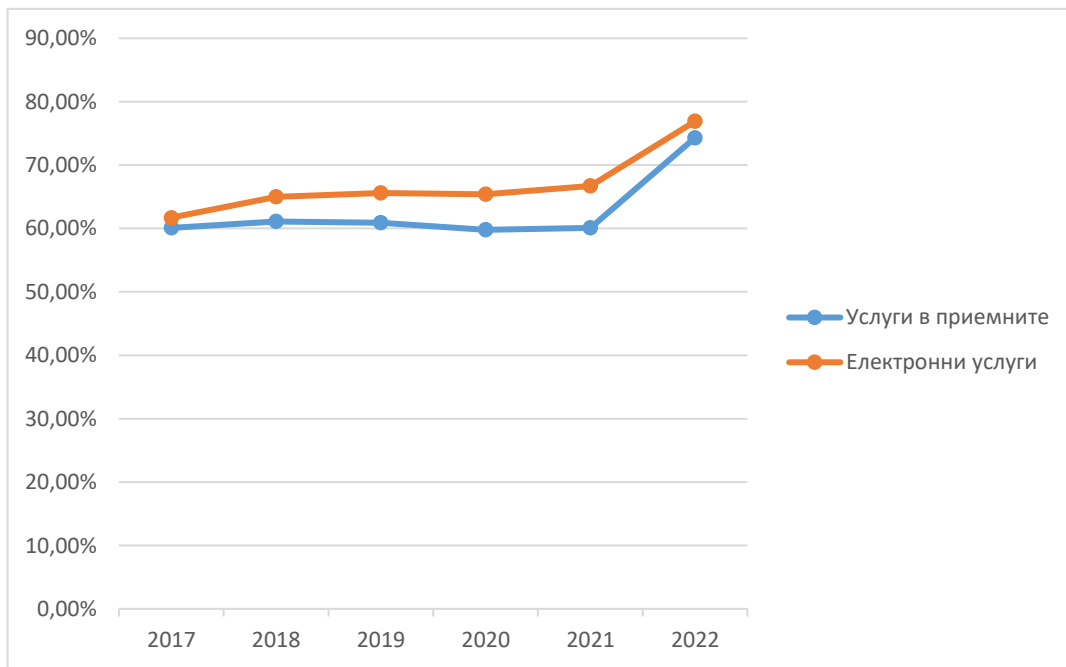
Фигура 3. Оценка на поведението на служителите



На въпроса дали считат, че НОИ въвежда **иновативни услуги и форми за обслужване**, положителен отговор дават 80,4% от респондентите. През 2020 и 2021 г. това мнение са споделяли само две трети от тях.

Близо 90% от клиентите на НОИ редовно използват **електронните услуги и справки**, достъпни чрез интернет страницата на института. Както и през предходните години, оценката на анкетираните за този вид услуги остава висока и показва непрекъснат ръст. Удовлетворени са 76,9% от потребителите. Повишаването на удовлетвореността има значително по-добра динамика, в сравнение с услугите на гише в приемните на НОИ (Фиг. 4). Позитивния тренд се потвърждава и от данните за потребителската активност на **интернет страницата на НОИ**. Тя е основен източник на информация за 87,7% от клиентите на НОИ. От тях 80% са удовлетворени от функционалността и съдържанието.

Фигура 4. Динамика на удовлетвореността от качеството на услугите в приемните и електронните услуги



Телефонните консултации и справки са важен канал за комуникация с клиентите. През тази година той изигра ключова роля за информиране на клиентите при две мащабни кампании за разясняване на преизчислените пенсии. Разкрита беше допълнителна гореща линия за пенсионни консултации. Близо половината анкетирани лица са използвали услугите на Контактния център на НОИ през годината. Нивото на потребителската удовлетвореност е 64,6%, което е с четири пункта по-високо в сравнение с предходната година, но все още е по-ниско в сравнение с останалите услуги. Основен проблем за потребителите, които са останали неудовлетворени, е продължителното изчакване на свободен оператор.

2. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

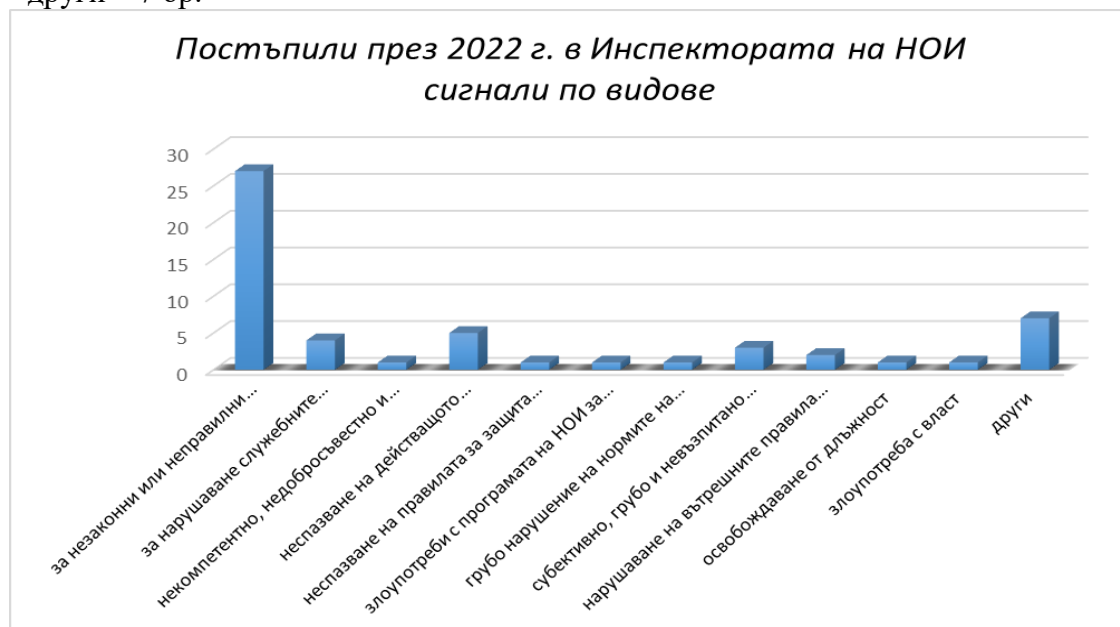
2.1. Сигнали и жалби от граждани и институции постъпили в Инспектората на НОИ:

През 2022 г. в Инспектората на НОИ са **получени 54 бр.** жалби и сигнали от граждани и институции, за изясняването на които са **извършени 42 бр. проверки**, като в останалите 12 случая:

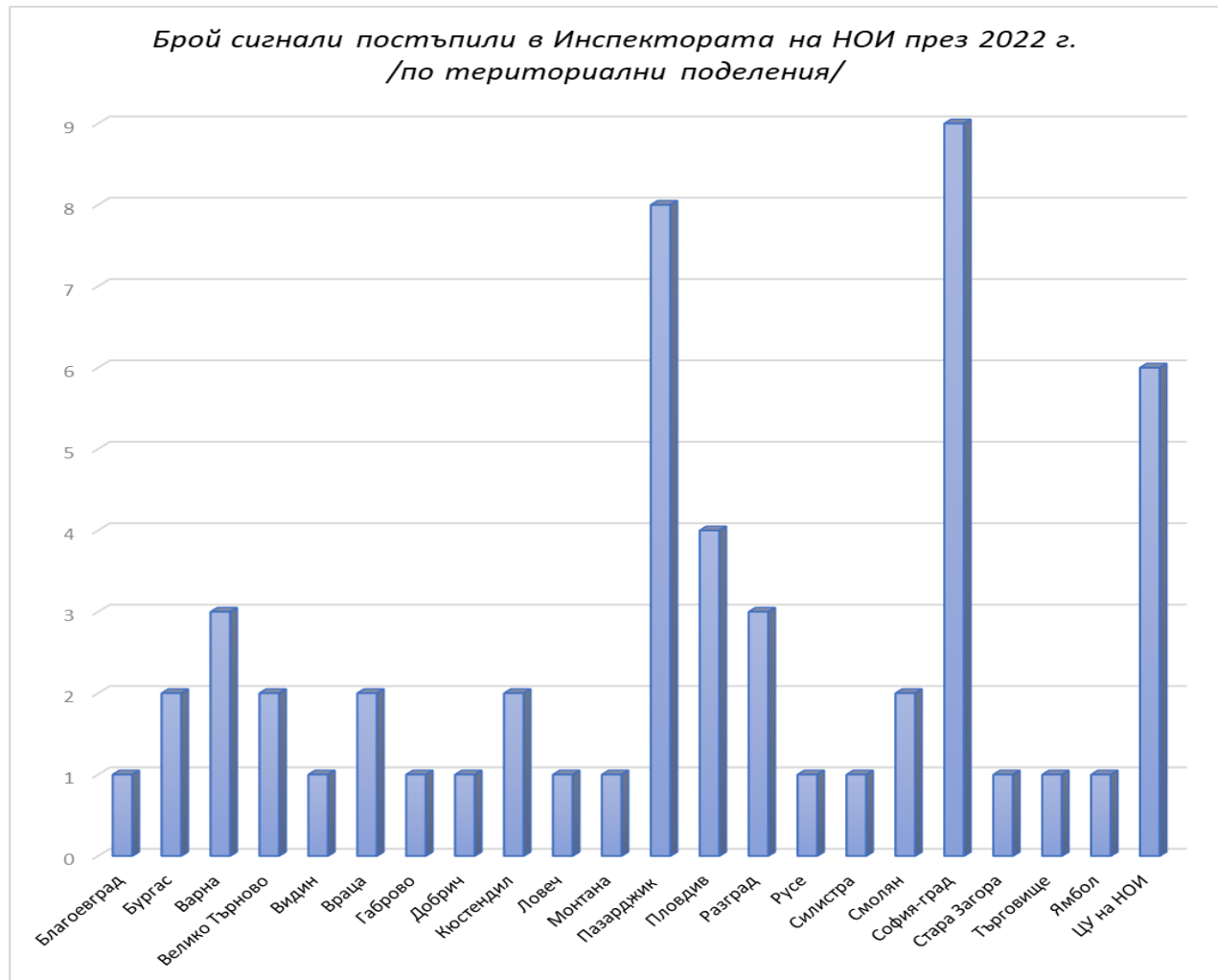
- ✓ По 8 от сигналите не е образувано производство на основание чл. 111, ал. 4 от АПК и чл. 37, ал. 3 и 4 от Правилника за организацията и дейността на НОИ поради анонимност на подателя на сигнала;
- ✓ На основание чл. 124 от АПК е оставен без разглеждане 1 сигнал;
- ✓ Препратени по компетентност са 3 бр. от сигналите (1 до ТП на НОИ – София-град и 2 до дирекция ОКП в ЦУ на НОИ);

Постъпилите сигнали са относно:

- нарушаване на служебните задължения и Кодекса за поведение на служителите в НОИ – 4 бр.
- незаконни или неправилни действия или бездействия – 27 бр.
- некомпетентно, недобросъвестно и небрежно изпълнение на възложените функции – 1 бр.
- неспазване на действащото законодателство – 5 бр.
- неспазване правилата за защита на информацията – 1 бр.
- злоупотреби с програмата на НОИ за ПРО – 1 бр.
- нарушаване на вътрешните правила за организация на работата – 2 бр.
- субективно, грубо, невъзпитано отношение – 3 бр.
- грубо нарушение на нормите на поведение – 1 бр.
- злоупотреба с власт – 1 бр.
- освобождаване от длъжност – 1 бр.
- други – 7 бр.



Сигналите се отнасят за следните териториални поделения: Благоевград – 1, Бургас – 2, Варна – 3, Велико Търново – 2, Видин – 1, Враца – 2, Габрово – 1, Добрич – 1, Кюстендил – 2, Ловеч – 1, Монтана – 1, Пазарджик – 8, Пловдив – 4, Разград – 3, Русе – 1, Силистра – 1, Смолян – 2, София-град – 9, Стара Загора – 1, Търговище – 1, Ямбол – 1 и ЦУ на НОИ – 6.



При 30 от проверките не са установени нарушения. В другите 12 случая са дадени препоръки на директорите на ТП с цел подобряване организацията на работата.

На един служител от ТП на НОИ – Пазарджик е наложено на дисциплинарно наказание „забележка“.

За изясняване на съдържащите се в сигналите твърдения са извършени проверки по документи. При всички проверки са изискани документи и обяснения от длъжностните лица, имащи отношение по случая, като проверката в зависимост от резолюцията и констатациите е приключвала с доклад до управителя и отговор до подателя в рамките на определения срок.

В резултат на извършените проверки на директорите на териториални поделения и директори на дирекции в ЦУ е обръщано внимание и/или са дадени препоръки за предприемане на конкретни действия във връзка с констатациите при проверката на сигнала и с цел подобряване на организацията на дейността, недопускане в бъдеще на грешки, засягащи правата на гражданите и на поведение в разрез с Кодекса за поведение на служителите в НОИ.

2.2. Сигнали и жалби постъпили в териториалните поделения на НОИ, докладвани на Инспектората по реда на чл. 41 от Кодекса за поведение на служителите в НОИ (КПС в НОИ) – 55 сигнала.

За извършените проверки от определените със заповеди на териториалните директори комисии по етика се изготвят доклади.

За резултатите от извършените проверки на комисиите, по които териториалните директори се произнасят с решения/мотивирани становища, Инспектората е уведомяван с писма.

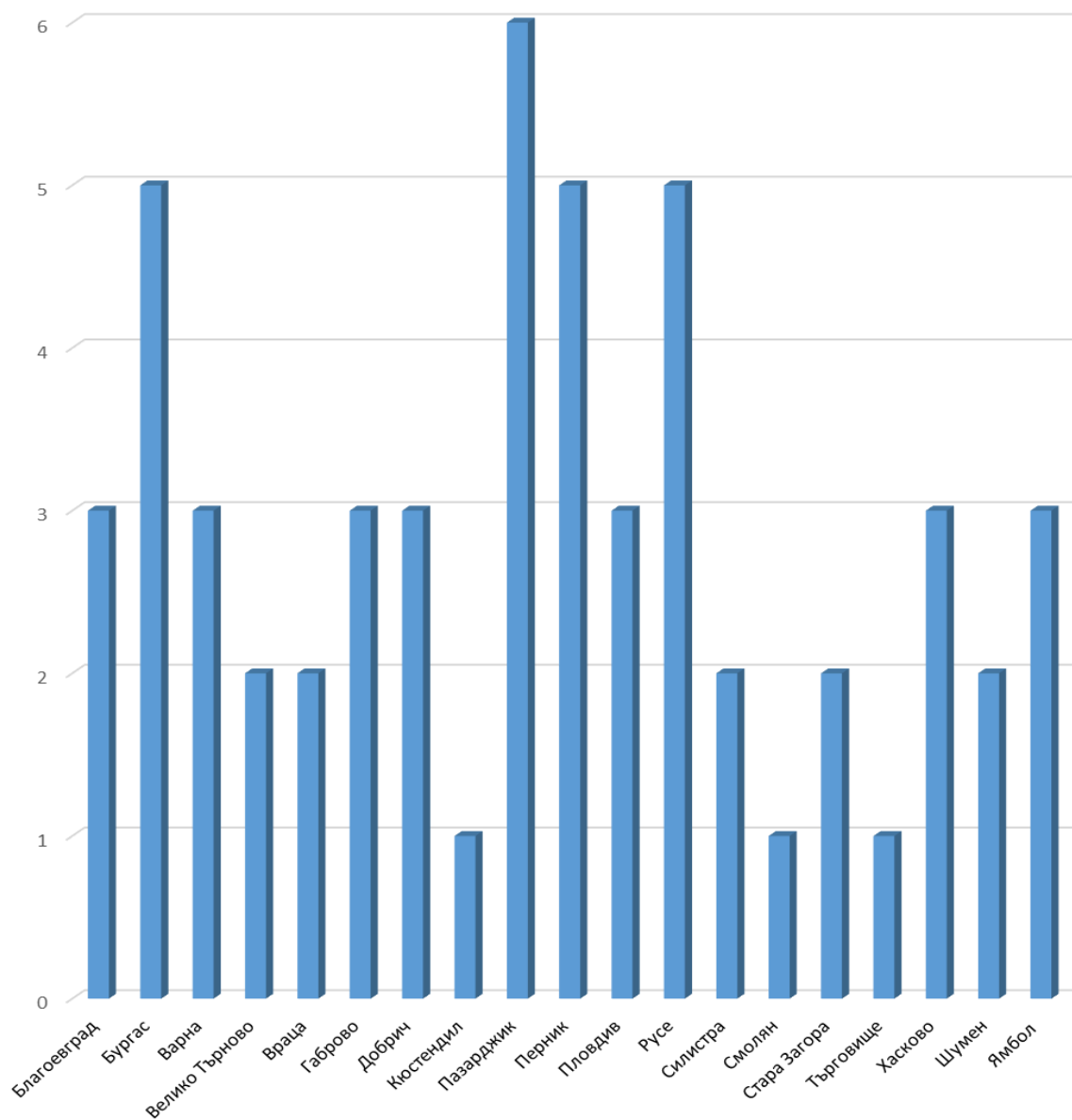
За извършваните от Инспектората документални проверки на събрания в ТП по конкретния случай доказателствен материал са изготвяни доклади до управителя с предложения. В доклада се отразяват препоръки в случаи на констатирани нарушения към директора на съответното ТП, върху изпълнението на които Инспектората упражнява последващ контрол.

Сигналите са получени в административните структури както следва:

През отчетния период от Инспектората са извършени **55 бр.** проверки по сигнали, по които в териториалните поделения на НОИ са извършени проверки, както следва: Благоевград – 3, Бургас – 5, Варна – 3, Велико Търново – 2, Враца – 2, Габрово – 3, Добрич – 3, Кюстендил – 1, Пазарджик – 6, Перник – 5, Пловдив – 3, Русе – 5, Силистра – 2, Смолян – 1, Стара Загора – 2, Търговище – 1, Хасково – 3, Шумен – 2 и Ямбол – 3.

В 2 от сигналите се излагат твърдения за нарушаване на вътрешните правила за организация на работата; в 1 – за злоупотреба с власт; 16 – за нарушаване на служебните задължения и КПС; 12 – незаконни и неправилни действия или бездействия; в 5 - некомпетентно, недобросъвестно и небрежно изпълнение на възложените функции; 6 - неспазване на действащото законодателство; в 12 - субективно, грубо и невъзпитано отношение и в 1 – други.

Брой сигнали постъпили в ТП на НОИ през 2022 г., разгледани от етичните комисии





При 35 от извършените проверки не са установени нарушения.

В два от случаите (Пазарджик и Пловдив) е направено предложение от комисията в ТП нарушенията на служителите да бъдат взети предвид при оценяването на служителите за ДВПР за периода.

В 1 друг от случаите (Хасково) е предложено налагане на дисциплинарно наказание на двама служители от ТП. С резолюции директорът на ТП е мотивирал решението си за необразуване на дисциплинарни производства.

В 1 от случаите (Габрово) са наложени 4 бр. дисциплинарни наказания. /“забележка“ – 2 бр., „порицание“ – 2 бр./

В 1 от случаите е наложено дисциплинарно наказание „отлагане повишението в ранг с една година“ на 1 служител от ТП на НОИ - Русе.

В 1 от случаите е наложено дисциплинарно наказание 1 служител от ТП на НОИ – Бургас – „забележка“.

Направено е предложение за налагане на дисциплинарно наказание на 1 служител от ТП на НОИ – Перник.

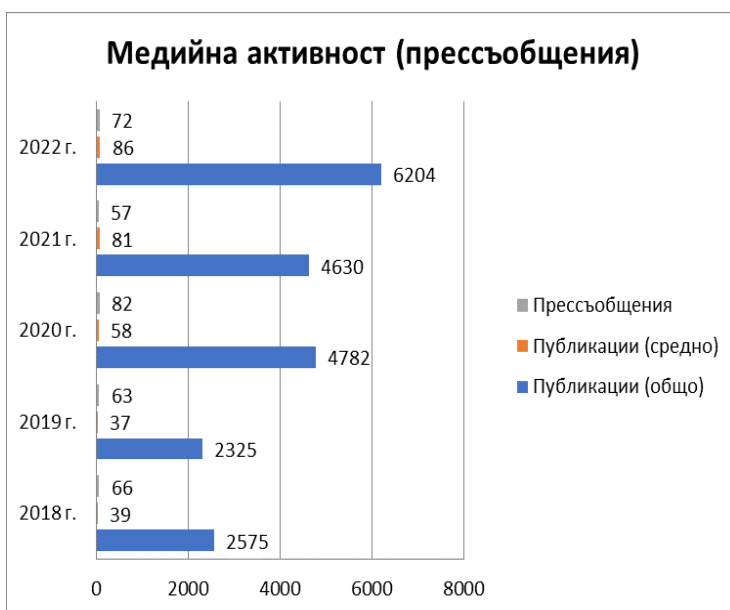
Санкциониран чрез оценяването за ДВПР ще бъде един служител от ТП на НОИ – Пловдив.

При проверките на докладваните сигнали са дадени препоръки и/или предложения за подобряване работата на съответните ТП на НОИ.

3. Анализ на медийни публикации

Чрез отдела си „Връзки с обществеността“ НОИ реализира задачата си на проактивен посредник между осигурените лица, осигурителите и държавата и е в непрекъснато взаимодействие с обкръжаващата обществена среда, включително медийната. С оглед на все още действащата в първите няколко месеца епидемична обстановка, нестабилната обществено-политическа среда и свързаните с нея динамични промени в осигурителното законодателство, основополагаща в комуникативната активност на института и през 2022 г. остана постоянната цел за изработване и широко разпространение на актуална и достъпна информация за социалното осигуряване и дейността на НОИ и активно присъствие в медийната среда за утвърждаване на обществено доверие към държавното обществено осигуряване. За постигане на тази цел на института от ключово значение остава изграждането на ефективни комуникации, взаимодействия и установяването на резултатни партньорства с медиите в съответствие с утвърдената визия на НОИ като иновативна социалноосигурителна институция, която се ползва с високо обществено доверие и на дело прилага принципите на прозрачност, обективност и отговорност, включително и в стремежа за осигуряване на широко и дефинитивно позитивно медийно присъствие.

Аргумент в тази посока намираме в традицията на някои медии да правят годишна класация на най-четените си новини. За 2022 г. в класацията на Дарик първите две места заемат статиите „Кой ще получи увеличение на пенсията от 1 октомври?“ и „Каква вдовишка добавка получават пенсионерите?“ – не просто тематично свързани с НОИ, а изцяло изпълнени с информация от института. Под №4 в този Топ 10 пък е материалът „Кои пенсионери получиха най-голямо увеличение от 1 октомври“ – отново реализиран с информация от института. Материал с тема за пенсиите е под №4 в класацията на 100-те най-четени материали за м.г. в рубрика “България“ на „24 часа“



Фиг. 1. Пресъобщения и генерирани от тях публикации (2018-2022 г.)

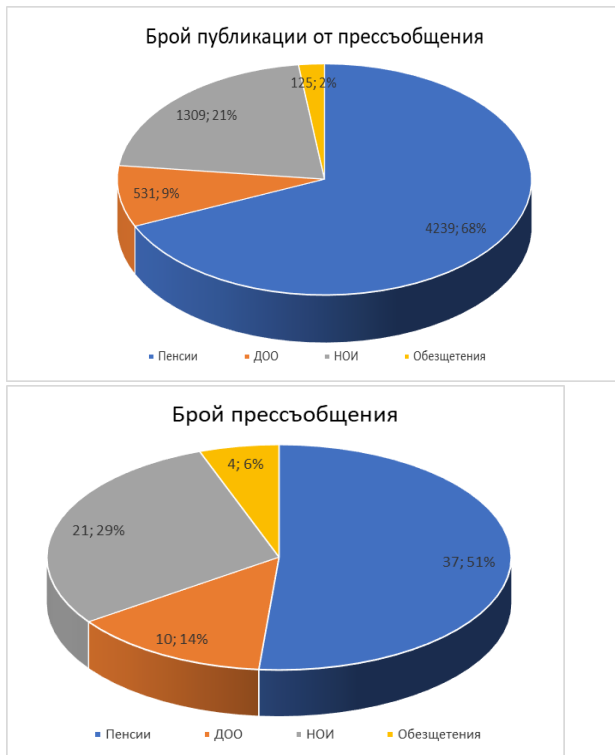
През отчетната 2022 г. на официалната интернет страница на НОИ са публикувани 72 пресъобщения, станали база на 6204 отделни публикации и излъчвания в медиите. Броят на пресъобщенията е нараснал значително в сравнение с

2021 г. (фиг.1). Нещо повече, сериозният ръст от 26% на продуцираните от отдела новини е довел и до сериозен скок на позоваванията и цитиранията. Анализът на наличните данни показва още, че нарастването в броя на самите материали, осъществени въз основа на информацията, съдържаща се в прессъобщенията, изпреварва в процентно отношение това на новините. Както се вижда на графиката, през 2022 г. те са били 6204, което е ръст от 34% спрямо предходната година. Тези данни потвърждават ефективността на усилията на отдела да е в синхрон и дори изпреварващо с актуалните за обществото теми с сферата на компетенциите на НОИ по законова делегация и да намира правилния начин да произвежда съдържание, което е едновременно значимо и интересно за аудиторията. Доказват ефективност и наложените от звеното стандарти институтът да има като практика проактивна комуникационна политика и практика като производител на собствено съдържание, вместо реактивна – тоест да се реагира на събития и въпроси. Добър пример бе организиранят в началото на юли работен семинар, на който журналисти от основните медии получиха масирана информация относно промените при пенсиите в сила от 1 юли и 1 октомври 2022 г. и възможност да зададат своите въпроси към управителя на НОИ и група експерти. Като пример - обявата на управителя, че плащането на повишените юлски пенсии ще бъде в стандартен график и без забавяне бе ползвана от над 200 медии. Обществената среда тогава изобилстваше от внушения, че НОИ няма да успее да плати пенсиите навреме, така че адекватността на проактивния подход намери пълно потвърждение.

Динамиката в броя на изготвените и популяризираните прессъобщения през последните пет години, както и генерираните от тях публикации също е представена графично на Фиг. 1, откъдето е виден категоричният тренд за значително нарастване на генерираните публикации, отчетливо разграничим от 2019 г. насам. Това е свидетелство за поне два успоредни процеса: надграждане на подхода спрямо тематичния подбор на информацията в прессъобщенията и нарастващ всяка година обществен интерес към дейността на института. Роля играят и обществено-политическите и законодателни инициативи, които поставят института в центъра на много социално-икономически процеси с отглас пряко върху дейността му. Броят на публикациите, посветени на дейността на НОИ, е проследим от звеното за връзки с обществеността чрез специален технологичен ресурс на базата на ключови думи. Извън „радара“ остават не повече от 5 процента от публикациите, така че техният брой на практика надвишава споделените тук данни.

През 2022 г. фокусът на произвежданите от НОИ новини бе насочен изцяло към информациите, свързани с основните тематични насоки на дейността на институцията и управлението на фондовете на държавното обществено осигуряване. Поради редицата важни промени, най-вече в пенсионното законодателство, логично най-голям е броят на прессъобщенията, свързани с тази тема. Анализът показва, че повече от половината от новините, продуцирани от

отдела, съвместно със специализираната администрация, са посветени на пенсионни въпроси. Показателен от статистическа и аналитична гледна точка е фактът, че срещу тези 37 пресъобщения стоят 4239 публикации или 68% от общия им брой за годината. Разпределението по теми е илюстрирано на двете инфографики към Фиг. 2. Така представеното съотношение „пресъобщения-публикации“ се превръща в тенденция в последните години, като основната разлика е, че през 2022 г. липва темата „COVID-19“ списъка с новините.

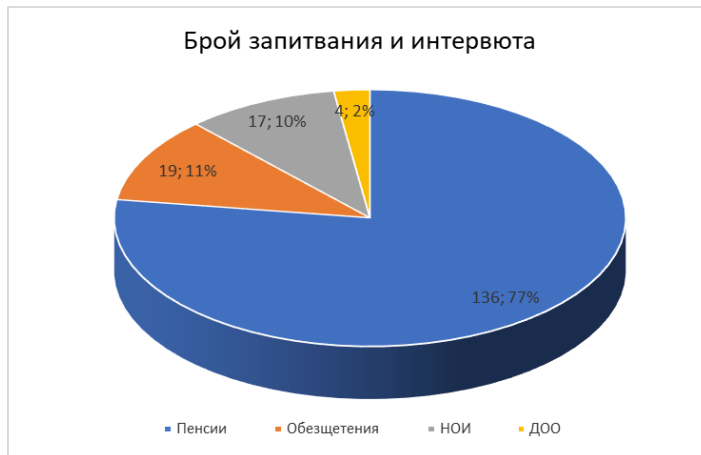


Фиг. 2. Брой пресъобщения и брой публикации, произтичащи от тяхната тематична насоченост

Ярка проява на стремежа за качествено производство на собствено съдържание е внимателният подбор на съдържанието на 4-те информационни бюлетина на НОИ през 2022 г., като все по-често публикациите там стават обект на журналистически интерес и съответно публикуване на меродавни анализи и статистики с източник НОИ. През 2022 г. публикации от четирите броя на бюлетина са цитирани в над 570 журналистически материали в целия спектър на медийната среда.

В отчетната година бяха предоставени експертни отговори на 118 журналистически запитвания. Реализирани са 58 целеви интервюта с експерти, от които 8 с управителя на НОИ. Регистрирани са и 71 позовавания на сайта под формата на публикувани там статистически данни или онлайн справки от страна на журналисти. Като резултат от тази специфична активност са регистрирани 2423 публикации, което е с 430 (21,5%) повече спрямо показателите за 2021 г.

От гледна точка на тематиката на журналистическите запитвания и проведените интервюта (Фиг. 4) отново се откроява засиленият обществен интерес към промените в пенсионното законодателство и текущите въпроси, свързани с прилагането му. Точно 77% от контактите с медиите на служители от отдела или представители на институцията са били по повод на възникнали въпроси с такава насоченост. Очаквано, на второ място по интерес се подреждат запитванията, свързани с паричните обезщетения от държавното обществено осигуряване, но въпросите за НОИ са само с два по-малко.



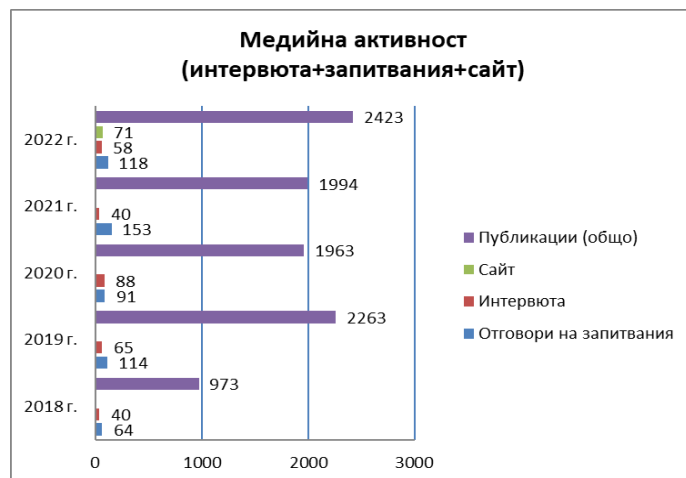
Фиг. 4. Тематично разпределение на контактите с медиите (интервюта плюс запитвания) в зависимост от тематиката

За последните 5 години се наблюдава нарастване в броя на отговорите на журналистически въпроси и на организирания интервюта с ръководството и служителите на НОИ на различни нива. От една страна

това се дължи на проактивния подход от страна на звеното за връзки с обществеността в търсене и предлагане на теми, които привличат журналистическия интерес, а от друга – на все по-осъзнатото желание на журналистите да черпят информация от меродавния източник НОИ, когато става дума за теми, пряко свързани с държавното обществено осигуряване (Фиг. 5). За първи път тази година е направено разграничение между информацията, достигнала до медиите чрез пряко участие на отдела, и достъпите до данните на интернет страницата от страна на медиите. Броят на публикациите е представен общо.

Фиг. 5. Интервюта, отговори на журналистически въпроси и информация от сайта (2018-2022 г.)

Благодарение на споменатия технологичен ресурс, който е част от всекидневната работа на отдел „Връзки с обществеността“ вече няколко години, се постига сериозен поглед върху медийната среда и реално отчитане на всички значими публикации, както и на нееднозначни интерпретации, засягащи пряко или косвено



дейността на НОИ. За целта се осъществява целеви медиамониторинг в над 800 регионални и национални медии, в резултат на което всекидневно, често и два пъти на ден, се изготвя бюлетин с публикации, касаещи дейността на НОИ. Той се изпраща целево на ръководния персонал на НОИ до ниво началник на отдел в Централното управление и до директорите на ТП на НОИ. Освен това успоредно с изпращането му се публикува на интранет портала на института и така на практика е достъпен до целия личен състав. Мониторингът на публикациите позволява задълбоченото им проследяване и в резултат на това достоверен анализ на медийната и обществената среда, като също дава възможности и за оперативна реакция в случай на нужда при възникване на невярна интерпретация или открито фалшива новина.

Фиг. 6. Разпределение на публикациите по вид на медиата (общо)

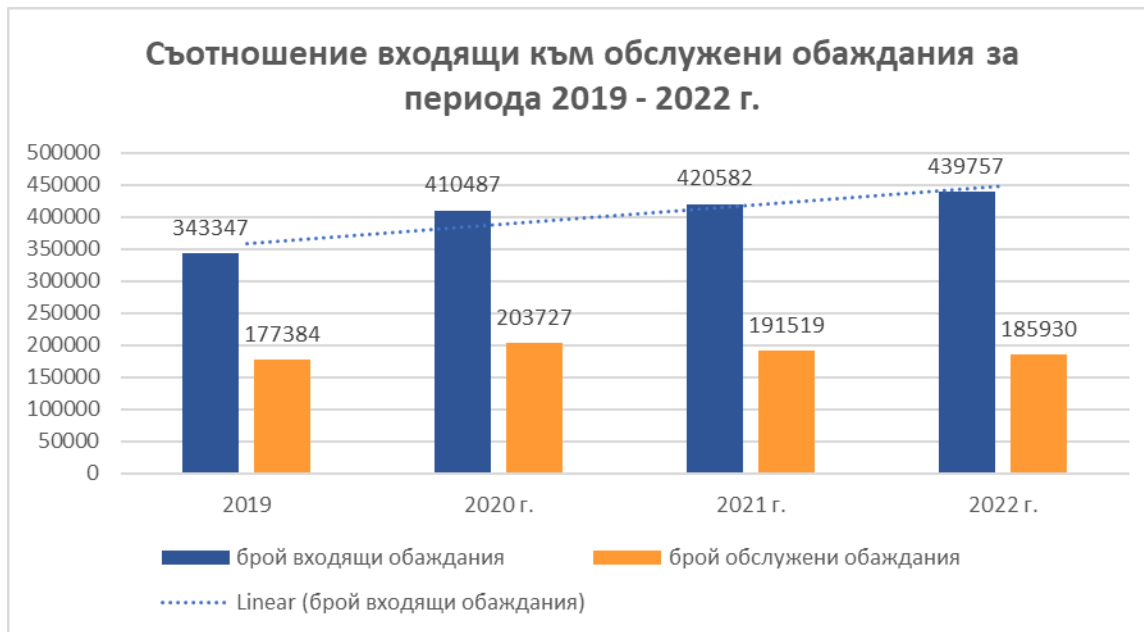
Обработката на данните през 2022 г. показва, че за цялата година са засечени и отразени **общо 8627 публикации, посветени на дейността на НОИ.** На Фиг. 6 ясно се вижда, че преобладаваща част (87%) от тях са в интернет пространството. Относително по-малкият брой отразявания в електронните медии се компенсира от по-голямата им аудитория, докато при печатните медии отдавна е налице процесът на по-широко ползване на техните онлайн версии.



4. Контактен център за телефонна връзка

През 2022 г. към единният национален номер, обслужван от отдел „Контактен център“, са постъпили 439 757 бр. входящи обаждания. Обслужени са 185 930 бр. от тях.

Данните за броя на входящите и обслужените обаждания показва, че интересът на клиентите към националния телефон нараства ежегодно. Входящите повиквания през 2022 г. спрямо 2019 г. са с 96 410 бр. повече.



Служителите в отдела работят с максимално натоварване и оптимално разпределение по сектори (пенсии, обезщетения и т.н.). В началото на 2022 г. предвид ръста на обаждания във връзка с пенсии, обхвата на обслужването бе разширено чрез т.нар. „Гореща телефонна линия за пенсионни консултации“ на която дежурят служители от териториалните поделения. Тя изпълнява своите функции в периоди на информационни кампании, но основният поток от входящи обаждания е за справки по лични данни, които могат да се извършват само чрез Контактния център. Поради това броят на входящите обаждания към единния национален номер 0700 14802 не намаля след въвеждането на Горещата линия.

В средата на юни е извършена модернизация и реинжинеринг на софтуерната среда, в която работи Контактния център, като са допълнителни функции за подаване на сигнали към съответните звена в системата на НОИ и възможност за вокализиране на динамични гласови съобщения в интерактивното гласово меню.

Възпроизвеждането на динамични гласови съобщения минимизира изчакването в опашка в случаи на пиково натоварване, породено от въпроси, свързани с регулярни плащания на парични обезщетения за временна неработоспособност и майчинство, безработица и пенсии. Съответно това позволи

на експертите в КЦ на НОИ да са ангажирани с предоставяне на отговори на запитвания, изискващи експертна намеса.



Отчетено е, че средното време необходимо за обслужване на едно обаждане се е повишило, поради нарастващата сложност на случаите, честите законодателни промени и увеличеният обем на необходимата за обслужване на обажданията информация. Въпреки това, броят на обслужените запитвания спрямо предходната година се е понижил незначително – 3%.

Въпросите, постъпващи на единният национален телефон на НОИ, се задават предимно от граждани – 59%, спрямо 41% запитвания, които са отправени от задължени лица, представители на осигурители и работодатели.

Качествени и количествени показатели за дейността на Контактния център

В съответствие с мисията и стратегическите цели на НОИ, усилията бяха насочени към бързо разрешаване на клиентските запитвания чрез предоставяне на точна и навременна информация, като постигнатите качествени показатели са:

- Пропуснати обаждания от служителите в работно време – под 2%;
- Средно време за обслужване на едно запитване – 3:50 мин.;
- Запознаване с 45 бр. указания от специализираната администрация с цел предоставяне на актуална информация.

В количествено отношение, постигнатите резултати са:

- Обслужени входящи обаждания - 185 930 бр.;

- Обслужени запитвания средно от един служител - 16 903 бр.;
- Изготвени седмични анализи на натоварването и запитванията на клиентите - 51 бр.;
- Констатирани и подадени сигнали към компетентните звена:
 - ✓ 1 086 бр. сигнала за проверка към съответните териториални подразделения на НОИ във връзка с неизплатени в срок парични обезщетения за временна неработоспособност и майчинство;
 - ✓ 512 бр. сигнала за проверка относно необработени в срок преписки и документи във връзка с отпускане/изплащане на пенсии, вкл. и по регламент;
 - ✓ 14 сигнала към компетентните ТП за изпращане на актуални разпореждания за пенсия на самотни възрастни хора или в неравностойно положение;
 - ✓ 16 имейла към компетентната дирекция за неработещи справки на сайта след подадени сигнали от граждани;
 - ✓ Един сигнал за злоупотреби с фондовете на ДОО.

Тематика на постъпилите обаждания и специфика на запитванията

Най-натоварената категория остава **„Парични обезщетения за временна неработоспособност и майчинство“**. Няколко законодателни промени, засягащи част от клиентите, предизвикаха пикови натоварвания през годината.

В началото на годината във връзка с преобразуване идентификаторът на самоосигуряващите се лица в 9-цифров код от ЕГН в Булстат, считано от 04.01.2022 г., постъпиха голямо количество обаждания от самоосигуряващи се и задължени лица с искане на информация относно подаване на болнични листове, обхващащи месец декември 2021 г. и януари.

След изплащане на майчинството по чл.53 от КСО в началото на април, входящият трафик отбеляза критичен ръст. Майките недоумяваха защо са получили 650 лв. вместо 710 лв. без да отчитат, че плащането касае месец март, а увеличението в размера на обезщетението за отглеждане на дете през втората година от майчинството е повишен от 1 април.

През август, след оповестяване в медиите на нов вид карти за градския транспорт в гр. София за родители в отпуск за отглеждане на малко дете до 2-годишна възраст, започнаха да постъпват запитвания относно реда за издаване на Удостоверение от НОИ, което да послужи пред Центъра за градска мобилност.

С въвеждане право на отпуск и парично обезщетение на бащите/осиновителите на деца до 8-годишна възраст в сила от 01.08.2022 г. задължените лица настояваха за повече информация и указания за подаване на новите образци на приложение №10 и 11. Високото натоварване във връзка с тази промяна продължи до средата на месец септември.

След публикуване на информация на сайта за актуализация на „Самостоятелно работещ програмен продукт на НОИ за въвеждане, контрол и изпращане на данни от удостоверения Приложения №9, №10 и №11 към

НПОПДОО“ през септември, множество задължени лица потърсиха съдействие по темата.

Традиционно високо натоварване поражда непознаване на сроковете за изплащане на редовното майчинство и болнични листове.

През изтеклата година **отпускането и изплащането на пенсиите** бе белязано от множество законодателни промени, което съответно рефлектира и върху обаяданията към единният национален номер. В периодите за изплащане на пенсии ежесмесечно постъпваха въпроси от еднотипно естество от лица с наложени/вдигнати запори, заявили промяна в начина на изплащане чрез друг ДПУ, при постъпила информация от АСП за сключен договор с личен асистент за лица с право на придружител, както и наследствени пенсии на учащи лица, поради различни пропуски в уверенията.



При пенсиите, отпускани по европейските регламенти и международни договори, въпросите касаеха реда за отпускане на пенсия по регламенти и договори от съответния вид, потвърждаване на осигурителни периоди от и към чуждите компетентни институции, както и процедурата за издаване на удостоверения за размер на българска пенсия за ползване в друга държава. Най-голям дял представляват справките по документооборота като преобладаваха тези, касаещи очаквани експертни решения въз основа на медицинска документация, изпратена от чужбина, и постъпили Декларации за продължаване изплащането на българска пенсия на лица, живеещи в други държави. В първото тримесечие на годината се усещаше голямо напрежение относно забавеното изплащане на руските и украински пенсии, което беше овладяно и изплатени с успех. В края на годината имаше голям интерес по повод получени писма от лицата зад граница относно смяна на идентификаторите им, поради това, че нямат българско гражданство, съответно вече нямат ЕГН, поради което им е формиран служебен номер, за който бяха писмено известени.

Въпросите относно **Осигурителния архив** се отнасяха до информация за прекратени осигурители без правоприменик, реда за подаване на заявления за издаване на удостоверения за осигурителен стаж и/или доход, както и процедура за предаване на ведомости от осигурители, които прекратяват дейност и очакват издаване на удостоверение по чл.5, ал.10 от КСО.

При **паричните обезщетения за безработица** запитванията бяха свързани с правото на парично обезщетение за безработица, както и уточняване на необходимите документи, реда и срока за подаването им. Пикови повиквания се наблюдаваха само в дните около 15-то число, когато се изплащат обезщетенията.

В началото на месец април след увеличаване на минималния дневен размер на 18 лв. и максималният на 74,29 лв. постъпиха множество обаждания от лица с отпуснато обезщетение по чл.54а, ал.1, чиито срок не е изтекъл към 1 април 2022 г. Всички те се интересуваха как ще се отрази в техният случай тази промяна (ЗБДОО, обн. ДВ бр.18 от 04 март 2022 г., в сила от 01 януари 2022 г.).

При обажданията от чужбина безработните лица се интересуваха от необходимите документи за доказване на стаж от друга държава при подаване на заявление в България или документи за износ на парично обезщетение от държава-член на ЕС/ЕИП.

Отчитайки необходимостта от по-достъпно обслужване по телефона за възрастните и трудноподвижни лица, разкрихме **допълнителна Гореща линия за пенсионни консултации** със стационарен телефонен номер 02 926 1111 и мобилен номер 0882 187 111, които са обявени на електронната страница на института. Обслужва се от служители в териториалните поделения на НОИ. През 2022 година те са отговорили на повече от 60 000 обаждания. Консултациите допринесоха за по-добра комуникация с гражданите и беше запазена като постоянна форма за допълване на телефоните услуги.

5. Информация от териториалните поделения на НОИ

Териториалните поделения на НОИ отговарят пряко за дейността, осъществявана от Центровете за административно обслужване. От тук произтича и значението на непрекъснатата обратна връзка с клиентите, даваща възможност за своевременни мерки и решения за повишаване на удовлетвореността на потребителите. Основните канали за получаване на данни са:

- Сигнали, предложения, жалби и похвали от граждани, постъпили в териториалното поделение
- Консултации със служителите
- Анкетни проучвания с териториална представителност

5.1. Сигнали, предложения, жалби и похвали от граждани постъпват писмено и устно. Писмата от гражданите могат да бъдат изпратени по обикновена или електронна поща или да бъдат оставени в кутиите и тетрадките за мнения и препоръки, които са на разположение във всички приемни на териториалните

поделения. Устни сигнали и предложения се приемат на обявените телефони за връзка и в приемните дни на директорите на териториалните поделения. Писмата се регистрират в административната информационна система на НОИ. Обработката им се извършва в съответствие с Вътрешните правила за организацията на деловодната дейност, документооборота и контрола по изпълнение на сроковете и Вътрешните правила за документооборота и организацията на работата с електронни документи в НОИ. Писмената информация от кутиите и тетрадките за мнения на гражданите периодично се разглежда от Комисия по етика към териториалното поделение или от длъжностно лице, което със заповед на директора е оторизирано да осъществява тази дейност. При наличие на индикатори за нарушения на Кодекса за поведение на служителите, сигналите и жалбите са насочвани към Инспектората на НОИ и анализът им е представен в т. 2 от настоящия раздел на доклада.

Предложенията постъпващи в Центровете за административно обслужване съдържат предимно препоръки за подобряване на комфорта в приемните и за улесняване на достъпа до гишетата. Голяма част от тях са приети за целесъобразни, реализирани са и са допринесли за управлението и организацията на дейността в приемните на НОИ.

През 2022 година в териториалните поделения на НОИ са постъпили 126 похвали, в т.ч. както персонални благодарствени писма към служители за проявен професионализъм и отзивчивост, така и положителни отзиви за цялостната организация и качество на административното обслужване. С писмата са запознати служителите и техните преки ръководители, а някои са оповестени сред целия персонал като примери за добри практики.

5.2. Консултациите със служителите в приемните на НОИ се извършват регулярно и изводите своевременно се отразяват като промени в организацията на обслужването, предложения до директорите на териториалните поделения или до компетентните административни звена в Централно управление на НОИ. В някои териториални поделения процедурата за извършване на консултации със служителите е формализирана чрез заповед на директора, в други протоколирането и запознаването на ръководството с проблемите и предложенията на служителите се осъществява по инициатива на съответните преки ръководители. След провеждане на събеседването преките ръководители изготвят доклад до директора на териториалното поделение.

5.3. Успоредно с електронната анкета, представена в т. 1 на настоящия доклад, анкетни проучвания са проведени в почти всички териториални поделения на НОИ. Те обхващат представителна извадка от клиентите на съответната област. Въпросите са ориентирани към оценка на качеството на услугите, условията в приемните, прояви на корупционни практики и др. Част от анкетите съдържат отворени въпроси, в рамките на които клиентите

дават своите препоръки и предложения. Процедурата за контакт с респондентите и обработване на попълнените анкети се регламентира от директорите на териториалните поделения. Служителите в приемните популяризират проучването сред посетителите и ги насърчават да попълват анонимните карти. Поради малката съвкупност на анкетираните лица, резултатите не могат да бъдат обобщени на национално ниво. Въпреки това, изводите са изключително полезни за оперативното управление, за анализ на специфичните проблеми на регионално равнище и своевременна реакция на потребностите на клиентите в Центровете за административно обслужване.

II. Управление на удовлетвореността на потребителите

Използването на пълният набор от методи за измерване на удовлетвореността на клиентите и разностранната информация даде възможност за своевременен анализ и адаптиране на административното обслужване. В резултат на направените изводи и препоръки бяха предприети редица мерки, които да отговорят в най-пълна степен на очакванията на осигурените лица и осигурителите и на препоръките им за повишаване качеството на обслужване. В настоящия раздел са представени основните дейности за подобряване на качеството на административното обслужване през 2022 г. (нормативни промени, указания, административни процедури и др.), структурирани съобразно компетенциите на съответните административни звена в НОИ.

1. Пенсии

1.1. Публикации на интернет страницата на НОИ

На интернет сайта на Националния осигурителен институт, секция „Новини“ са публикувани следните изготвени от дирекция „Пенсии“ информационни материали:

- ✓ Статия, свързана с изплащането на преизчислените пенсии и добавки от 60 лв. към тях, през месец януари 2022 г.;
- ✓ Информационен материал, с който е уведомена обществеността, че НОИ изплаща от 1 февруари 2022 г. еднократна добавка от 75 лева за започнат/завършен ваксинационен курс срещу Ковид 19;
- ✓ Информационен материал, с който е уведомена обществеността, че експерти от НОИ ще отговарят на пенсионни въпроси на гореща телефонна линия, създадена във връзка със засилен интерес от страна на пенсионери и бъдещи такива, породен от законодателните промени в пенсионното осигуряване;
- ✓ Информационен материал за създадена нова електронна справка на НОИ, показваща размерите на получаваните от пенсионера пенсии и добавки;
- ✓ Информация относно служебно преизчислените пенсии от 1 април 2022 г. на 340 000 работещи пенсионери;
- ✓ Информационен материал, относно изплатената към пенсията/пенсиите на всеки пенсионер великденската добавка от 70 лв.;

- ✓ Статия, публикувана през м. април, свързана с удължения заради извънредната обстановка срок на инвалидните пенсии, който срок изтича в края на юни;
- ✓ През месец април е анонсирана статия, поместена в бр. 1 на информационния бюлетин на НОИ, свързана с борбата с измамите с недействителен стаж и промените в пенсионното законодателство;
- ✓ През месец септември е извършено цялостно обновяване на интернет страницата на НОИ.
- ✓ Информация относно осъществен достъп от интернет страницата на НОИ наличие на разпорежданията за преизчислените от 1 октомври 2022 г. пенсии;
- ✓ Публикуван анализ относно увеличените размери на пенсиите и добавки след извършеното преизчисляване на трудовите пенсии от 1 октомври 2022 г.
- ✓ През първото тримесечие на 2022 г. на интернет страницата на НОИ, във връзка с промени в нормативната уредба и разяснения на дейността на НОИ, от функционално направление „Пенсии“ са актуализирани 15 материала;
- ✓ През второто тримесечие на 2022 са актуализирани 25 материала във връзка с промени в нормативната уредба и разяснения на дейността на НОИ по отношение на пенсионното законодателство;
- ✓ През третото тримесечие на 2022 г. са актуализирани 12 материала на интернет страница (стара страница) и са изготвени 34 нови материали за интернет страница (нова страница);
- ✓ През четвъртото тримесечие на 2022 г. са изготвени 7 нови материали за интернет страницата на НОИ, свързани с дейност „Пенсии“.

1.2.Изготвени методически указания и указателни писма до териториалните подразделения (ТП) на НОИ с цел единно и непротиворечиво прилагане на нормативната уредба в цялата страна, което води до подобряване на административното обслужване

- ✓ Предоставена от Главна дирекция „Национална полиция“ към МВР актуална информация за лица, обявени за издирване - № 1052-40-12/13.01.2022 г.;
- ✓ Прилагане на ПМС № 474 от 30.12.2021 г. - изплащане на добавка за поставена ваксина COVID-19 - № 1052-40-15/21.01.2022 г.;
- ✓ Преизчисляване на размерите на добавките по чл. 9 от ЗПГРРЛ – 1052-40-24/31.01.2022 г.;
- ✓ Прилагане на ПМС № 474 от 30.12.2021 г. - организиране на среща с ръководствата на ОПС във връзка с изплащането на добавка за поставена ваксина COVID-19 - № 1052-40-25/01.02.2022 г.;
- ✓ Формиране и изплащане на допълнителна сума от разлики по § 1, ал. 1 от ПЗР на ЗПРЗДБРБЗБДОЗБНЗОК/2021 (ИДР/2022 г.) - № 1052-40-29/02.02.2022 г.;
- ✓ Инструкция за изменение и допълнение на Инструкцията за осъществяване на контрол в пощенските станции по спазването и прилагането на НПОС - № 1052-40-31/02.02.2022 г.;
- ✓ Определяне на доход при налагане на заповед върху пенсия - № 1052-40-36/04.02.2022 г.;

- ✓ Изплащане на еднократна добавка от 75 лв. към пенсията на лица със завършен ваксинационен курс – 1052-40-42/10.02.2022 г.;
- ✓ Нов размер на социалната пенсия за инвалидност – 1052-40-61/28.02.2022 г.
- ✓ Допълнение към указание № 1052-40-29/02.02.2022 г. относно изчисляване и изплащане на ИДР/2022 - № 1052-40-29#2/28.02.2022 г.;
- ✓ Промени в пенсионното законодателство, направени със ЗБДОО/2022 г. – 1052-40-75/18.03.2022 г.;
- ✓ Обработване на удържки, наложени върху пенсиите, във връзка с промяна в размера на МРЗ от 01.04.2022 г. - № 1052-40-74/18.03.2022 г.;
- ✓ Обработка на изплащателните документи за месец април 2022 г. във връзка с изтичане срока на извънредната епидемична обстановка, определен с РМС № 826/25.11.2021 г. до 31.03.2022 г. - № 1052-40-87/01.04.2022 г.;
- ✓ Предоставена от Главна дирекция „Национална полиция” към МВР актуална информация за лица, обявени за издирване - № 1052-40-95/04.04.2022 г.;
- ✓ Прилагане на ПМС № 43/01.04.2022 г. за одобряване на допълнителен трансфер по бюджета на ДОО за месец април 2022 г. - № 1052-40-98/06.04.2022 г.;
- ✓ Технически проблем в информационната система на БП ЕАД - № 1052-40-104/19.04.2022 г.;
- ✓ Допълнение на указателно писмо № 1029-40-11548/01.12.2016 г. за уточняване промяна в гражданското състояние на български граждани, починали на територията на чужди държави посредством МВнР - № 1052-40-114/05.05.2022 г.;
- ✓ Инициране провеждането на работни срещи с ръководителите на ОПС във връзка с техническите проблеми в информационната система на БП ЕАД при изплащането на пенсиите - № 1029-40-1723/12.05.2022 г.;
- ✓ Налагане на заповед върху пенсия при посочено ТВ от СИ - № 1052-40-119 от 16.05.2022 г.;
- ✓ Изплащане на еднократна добавка от 75 лв. към пенсията на лица, ваксинирани в чужбина – 1052-40-42 -1/10.06.2022 г.
- ✓ Възстановяване от ОПС на неоснователно върнати в ТП на НОИ пенсии по вед. обр. 18 - № 1052-40-134/23.06.2022 г.;
- ✓ Възстановяване от ОПС на неоснователно върнати в ТП на НОИ пенсии по вед. обр. 17 и пенсионни записи - № 1052-40-134#1/06.07.2022 г.;
- ✓ Увеличение от 01.07.2022 г. на пенсиите за трудова дейност и нов размер на социалната пенсия за старост – 1052-40-140/06.07.2022 г.
- ✓ Достъпване на справочна информация от информационната система на БП ЕАД - № 1029-40-1972#2/13.07.2022 г.
- ✓ Предоставена от Главна дирекция „Национална полиция” към МВР актуална информация за лица, обявени за издирване - № 1052-40-144/18.07.2022 г.;
- ✓ Прилагане на разпоредбата на § 20а от ПЗР на ЗМДВИПОРНСПП - № 1052-40-153/04.08.2022 г.;
- ✓ Превод на документи, издадени от чужда държава - № 1052-40-157/10.08.2022 г.;

- ✓ Преизчисляване от 01.10.2022 г. на размерите на пенсиите за трудова дейност – 1052-40-168/26.08.2022 г.
- ✓ Допълнителни указания по прилагане разпоредбата на § 20а от ПЗР на ЗМДВИПОРНСПП - № 1052-40-153#1/30.08.2022 г.;
- ✓ Процедура за получаване на препис-извлечение от актове за гражданско състояние в Руската Федерация - № 1029-40-254#16/01.09.2022 г.;
- ✓ Събиране на информация посредством съдействието на МнВР - № 1052-40-184/27.09.2022 г.;
- ✓ Предоставена от Главна дирекция „Национална полиция“ към МВР актуална информация за лица, обявени за издирване - № 1052-40-197/12.10.2022 г.;
- ✓ Възстановяване на достъп до данните от електронния изплащателен картон на БП - № 1029-40-3493#1/31.10.2022 г.;
- ✓ Писмо до „Български пощи“ ЕАД за сключване на допълнително споразумение – 1029-40-3493-14/10.11.2022 г.
- ✓ Изплащане на ЕДС през м. 12.2022 г. - № 1052-40-218/24.11.2022 г.;
- ✓ Утвърден нов формуляр УП-21 – Удостоверение за зачетен осигурителен стаж по оригинални удостоверение, съхранявани в пенсионното досие - № 1052-40-231 от 01.12.2022 г.;
- ✓ Оторизирани лица от „Алианц Банк България“ АД, имащи право да изпращат електронни съобщения към ТП на НОИ за приети заявления по чл. 67, ал. 1 от НПОС - № 1029-40-4054#2/21.12.2022 г.

1.3. Други видове дейности, свързани с административното обслужване

- ✓ Във връзка с възникналия сериозен технически проблем в информационната система на „Български пощи“ ЕАД са проведени онлайн работни срещи между двете ведомства с цел организиране на процеса по изплащане на пенсиите в така възникналата критична ситуация. Ежедневно са поддържани контакти с представители на БП ЕАД по отношение текущото състояние на процеса по изплащане на пенсиите с цел качествено обслужване на пенсионерите;
- ✓ В процеса по изплащане на пенсиите са създадени нови връзки и функционалности в модулите от Националната система за отпускане и изплащане на пенсиите, чрез които се свежда до минимум вероятността за допускане на грешки. С въведените допълнителни контролни процедури се гарантира изплащане на суми от пенсии в правилни размери. Това е направено с цел оптимизиране на процеса и повишаване качеството на обслужване на осигурените лица, пенсионерите и на техните наследници;
- ✓ Извършен е преглед и актуализация на предоставяните от НОИ електронни услуги, свързани с дейност „Пенсии“;
- ✓ Текущо са поддържани контакти с други администрации, касаещи дейността по изплащане на пенсиите и водещи до подобряване на административното обслужване и удовлетвореността на потребителите - АСП, МВР, МВнР, общини, банки/доставчици на платежни услуги и ТП на НОИ;
- ✓ Ежедневно са обработвани значителен брой писма, молби, жалби и запитвания на граждани, осигурители, различни ведомства от централната и

местната администрация. Основна част от кореспонденцията е свързана с разяснения, касаещи условията за придобиване на пенсионни права; запитвания по приложимото пенсионно законодателство; изразяване на становища относно категорията на труда при пенсиониране; за преизчисляването на пенсиите на работещите пенсионери; по повод изплащане на наследствени пенсии на учащи; налагане на удържки от пенсиите по реда на ГПК и ДОПК и други. Отговори и доклади са изготвяни до комисии към Народното събрание, до Министерския съвет на Република България, до Министъра на труда и социалната политика, до Министъра на финансите, до Омбудсмана на Република България и др. Изразявани са писмени становища до различни институции, свързани с направените промени в осигурителното законодателство или прилагането му. Кореспонденция е осъществявана и с Националната агенция за приходите (НАП), Агенцията за социално подпомагане, Министерство на здравеопазването и др.;

✓ Във връзка с прилагането на чл. 33, ал. 5, т. 13 от КСО са изпратени уведомителни писма всички лица, които през 2023 г. навършват възрастта за придобиване право на пенсия за осигурителен стаж и възраст по чл. 68, ал. 1 КСО.

2. Европейски регламенти и международни договори

През 2022 г. бяха изготвени 133 бр. становища и указателни писма до ТП на НОИ в областта на пенсиите и краткосрочните обезщетения по европейските регламенти и международните договори по конкретни казуси и по принципни въпроси.

Във връзка с изпълнение на задълженията на администрациите по Наредбата за Административния регистър, през 2022 г. бяха извършени редица допълнения в административните услуги, предоставяни от дирекция ЕРМД (общо 22 бр.). В изпълнение на т. 1.5. от Общите оперативни цели на НОИ за 2022 г. („Развитие, подобряване и популяризиране използването на предоставяните електронни административни и справочни услуги“), бяха реализирани промени по електронните административни услуги, предоставяни по европейски регламенти и международни договори, с оглед подобряване административното обслужване на лицата, живеещи в други държави. Във връзка с внедряването и функционирането на новия интернет сайт на института бяха разработени подробни материали относно отпускането и изплащането на краткосрочни и дългосрочни обезщетения при прилагане на европейските регламенти и международните договори в областта на социалната сигурност.

През годината бяха реализирани промени на генерираните през Националната система за отпускане и изплащане на пенсии удостоверения обр. УП-18 за месечен размер на пенсия/и и добавка/и за ползване в друга държава и обр. УП- 19 за месечен размер на пенсия/и и добавка/и за определен период за ползване в друга държава, с оглед цялостната автоматизация на процеса по издаването на удостоверенията, както и възможност за автоматичното посочване в удостоверение обр. УП-19 на допълнителните плащания към пенсиите, за съответния период.

3. Осигуряване и краткосрочни плащания

3.1. Парични обезщетения за временна неработоспособност и майчинство

Със Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване (ЗБДОО) за 2022 г., обн., ДВ, бр. 18/04.03.2022 г., се увеличава месечният размер на паричното обезщетение за отглеждане на дете до 2-годишна възраст по чл. 53 от Кодекса за социално осигуряване – на 710 лв. за периода от 1 април до 31 декември 2022 г. За периода от 1 януари до 31 март 2022 г. обезщетението се запазва в размер на 650 лв. Запазва се за 2022 г. и размерът на еднократната помощ при смърт на осигурено лице – 540 лв.

С Постановление № 37 от 24 март 2022 г. на Министерския съвет от 1 април 2022 г. минималната месечна работна заплата е увеличена на 710 лв.

С т. 9 на §11 от Заключителните разпоредби на Закона за изменение и допълнение на Кодекса на труда (ЗР на ЗИДКТ), обн., ДВ, бр. 62/2022 г. се създават нови разпоредби в Кодекса за социално осигуряване (КСО)- чл. 53д, 53е и 53ж, с които се въвежда право на парично обезщетение на бащата (осиновителя) за отглеждане на дете до 8-годишна възраст, което е в интерес на осигурените лица и по този начин се увеличават правата им. Регламентирани са сроковете за представяне на необходимите документи и обстоятелствата, при които обезщетението не се изплаща. С §13 от ЗР на ЗИДКТ е направено допълнение в чл. 12 от ЗБДОО, с което се регламентира размерът на обезщетението – 710 лв.

С т. 7 на §11 от ЗР на ЗИДКТ е направено изменение в едно от условията за придобиване право от бащата (осиновителя) на парично обезщетение при раждане на дете до 15 календарни дни – наличието на осигурителен стаж, който се намалява от 12 на 6 месеца, което е в интерес на осигурените лица и по този начин се улесняват правата им.

С т. 1 и 2 на §2 от Постановление № 289 от 27 септември 2022 г. на Министерския съвет за изменение и допълнение на нормативни актове на Министерския съвет, обн., ДВ, бр. 16/2022 г. са направени изменения и допълнения в чл. 1 и 4 от Наредбата за паричните обезщетения и помощи от държавното обществено осигуряване (НПОПДОО) във връзка с въвеждане право на обезщетение на бащата (осиновителя) за отглеждане на дете до 8-годишна възраст. За обезпечаване правата на бащите (осиновителите) за кандидатстване за обезщетението с т. 3, 4, 5 и 6 на §2 се създава нов документ – Заявление-декларация за изплащане на парично обезщетение за отглеждане на дете до 8-годишна възраст от бащата (осиновителя) на основание чл. 53ж от КСО (приложение № 7а към НПОПДОО) и са направени изменения и допълнения в документите, които се представят в НОИ от осигурителите (самоосигуряващите се лица) за това обезщетение - (приложение № 10, 11, 15 към НПОПДОО).

С чл. 2 от Закона за прилагане на разпоредби на Закона за държавния бюджет на Република България за 2022 г., Закона за бюджета на държавното обществено осигуряване за 2022 г. и Закона за бюджета на Националната здравноосигурителна каса за 2022 г., обн. ДВ, бр. 104/2022 г. е регламентирано че до приемане на Закон за бюджета на ДОО за 2023 г. от 1 януари 2023 г. се запазват размерите на паричното обезщетение за отглеждане на дете до 2-годишна възраст по чл. 53 от КСО и на паричното обезщетение за отглеждане на дете до 8-годишна

възраст от бащата (осиновителя) на основание чл. 53ж от КСО – 710 лв. Запазва се и размерът на еднократната помощ при смърт на осигурено лице – 540 лв.

С §11 от преходните и заключителни разпоредби на същия закон са направени изменения в чл. 163, ал. 10 и чл. 164б, ал. 2 от КТ, с които от 1 януари 2023 г. се въвежда право на бащата (осиновителя), бабата и дядото да ползват вместо майката (осиновителката) и с нейно съгласие съответните отпуски и да получават обезщетения от ДОО, след навършване на 6-месечна възраст на детето, съответно след изтичане на 6 месеца от деня на предаване на детето за осиновяване, което е в интерес на осигурените лица и по този начин се разширяват правата им.

Изготвени са следните указателни писма:

✓ Изх. № 1052-40-4/07.01.2022 г. относно промени в Закона за регистър Булстат;

✓ Изх. № 1052-40-23/31.01.2022 г. относно удължаване действието на ЗБДОО за 2021 г. във връзка с изплащане на паричните обезщетения и помощи от ДОО;

✓ Изх. № 1052-40-4#18/02.03.2022 г. относно предприемане на допълнителни действия за изчисляване и изплащане на парични обезщетения на самоосигуряващи се лица във връзка със служебното им преобразуване от Агенцията по вписванията съгласно измененията на Закона за регистър Булстат от 04.01.2022 г.;

✓ Изх. № 1052-40-62/08.03.2022 г. относно прилагане на ЗБДОО за 2022 г.

✓ Изх. № 1052-40-154/05.08.2022 г. относно измененията в Кодекса на труда (КТ) и в Кодекса за социално осигуряване (КСО), приети със Закона за изменение и допълнение на Кодекса на труда (обн. ДВ, бр. 62 от 05.08.2022 г.) във връзка с паричното обезщетение за отглеждане на дете до 8-годишна възраст от бащата (осиновителя).

Публикувана е информация в бюлетин брой 3/2022 г. на НОИ, относно правото на отпуск и на парично обезщетение за отглеждане на дете до 8-годишна възраст от бащата (осиновителя) като синхронизиране на българското законодателство с европейските директиви.

Актуализирани са материалите, свързани с изплащането на паричните обезщетения и помощите от ДОО и подаването на данни за тях на интернет страницата на НОИ.

Изготвен е нов образец и са променени други образци на документи, приложения към НПОПДОО във връзка с въвеждане през 2022 г. на ново обезщетение на бащите/осиновителите за отглеждане на дете до 8-годишна възраст.

Разработени и актуализирани са материалите на интернет страницата на НОИ, свързани с промени в нормативната уредба, във връзка с поддържане информираността на гражданите относно техните права на парични обезщетения и помощи от ДОО.

Във връзка с отпускане и изплащане на паричните обезщетения за безработица по КСО и ЗОВСРБ, на гарантираните вземания по ЗГВРСНР, на средства за запазване на заетостта по ПМС № 482 и № 40 и на компенсация за запазване на заетостта по ПМС № 328 със ЗБДОО за 2022 г. са направени следните изменения:

✓ От 01.04.2022 г. е определен нов дневен минимален размер – 18 лв. и нов дневен максимален размер – 85,71 лв. на паричното обезщетение за безработица (чл. 11);

✓ От 01.04.2022 г. е определен нов максимален месечен размер на гарантираните вземания по чл. 22, ал. 2 – 1775,00 лв. с (чл. 15, ал. 2)

Приети и обнародвани в ДВ са следните Постановления на Министерски съвет, които регламентират изплащане на средства за запазване на заетостта на работниците и служителите във връзка с въведеното извънредно положение и извънредната епидемична обстановка, която дейност е възложена на Националния осигурителен институт:

✓ ПМС № 482, обн., ДВ, бр. 1/2022 г.;

✓ ПМС № 40, обн., ДВ, бр. 27/2022 г.;

До м. август 2022 г. продължи и осъществяването на дейността по изплащане на компенсация, регламентирана с ПМС № 328 от 14.10.2021 г., обн., ДВ, бр. 87/2021 г. за определяне на условията и реда за изплащане на компенсация на работници и служители и на самоосигуряващи се лица, осигурени в икономически дейности, за които са наложени от държавен орган временни ограничения за осъществяването им в периода на обявено извънредно положение или обявена извънредна епидемична обстановка, обн., ДВ, бр. 87/2021 г.

Изготвена и утвърдена със заповед № 1016-40-319 на Управителя на НОИ от 05.04.2022 г. работна инструкция „Изплащане на компенсация по ПМС № 328 от 14 октомври 2021 г. за определяне на условията и реда за изплащане на компенсация на работници и служители и на самоосигуряващи се лица, осигурени в икономически дейности, за които са въведени временни ограничения за осъществяването им с акт на държавен орган в периода на обявено извънредно положение или обявена извънредна епидемична обстановка“.

Изготвени са следните указателни писма:

✓ № 1052-40-103 от 18.04.2022 г. относно издаване на разпореждания за изменение размера на паричните обезщетения за безработица във връзка с определените със Закона за бюджета на ДОО за 2022 г. нов минимален и максимален дневен размер на обезщетенията, в сила от 01.04.2022 г.;

✓ № 1052-40-9 от 13.01.2022 г., № 1052-40-49 от 16.02.2022 г., № 1052-40-97 от 05.04.2022 г. и № 1052-40-109 от 21.04.2022 г. за изчисляване и изплащане на средствата за запазване на заетостта по ПМС № 482 и ПМС № 40

3.2. Методология на осигуряването и контрол

✓ Със Закона за изменение и допълнение на Закона за административните нарушения и наказания, в сила от 23.12.2021 г. се регламентират случаите, когато нарушението представлява „маловажен случай“, правото на намален размер на глобата, възможността за изпращане на съобщение до персонален профил чрез ССЕВ и други изменения и допълнения на ЗАНН. В тази връзка са:

-утвърдени със Заповед на управителя на НОИ № 1016-40-77 от 27.01.2022 г. нови формуляри по прилагането на ЗАНН;

-изпратено до ТП на НОИ Указание № 1052-40-44 от 11.02.2022 г., относно промените в ЗАНН;

✓ **Участие в разработването на новата интернет страница на НОИ:**

Разработени са нови материали, свързани с осигуряването на различните категории лица и подаването на данни за тях.

С оглед намаляване административната тежест и подобряване достъпа до административните услуги на НОИ особено внимание е обърнато на възможността за ползването на „е-услуги и справки“ с ПИК и ИКО.

За улеснение на гражданите е подобрен достъпа до електроните и административните услуги и са подобрени начините на издаване на ПИК и ИКО.

✓ Актуализирана е Процедурата по планиране на контролно-ревизионната дейност, във връзка с дадени препоръки в одитен доклад (№ 1052-40-228/30.11.2022 г.) и с цел оптимизиране и подобряване на планирането и в помощ на длъжностните лица;

✓ Изготвено е указание № 1052-40-274/23.12.2022 г., относно уеднаквяване на практиката и спазване на „Процедурата за възлагане и извършване на проверка по данни от ИС на НОИ, във връзка с дадени препоръки в одитен доклад ОАУ № 5/2021 „Изпълнение на задълженията на НОИ при осъществяване на контролно-ревизионната дейност, по реда на Глава седма от КСО“;

✓ Във връзка с изготвянето на Доклада за състоянието на администрацията за 2021 г., е събрана и предоставена информация за извършените административни услуги от териториалните поделения на НОИ през 2021 г.,

✓ Утвърден е нов образец на Ревизионен акт за начет – обр. КРД – 2 със Заповед на управителя на НОИ № 1016-40-998 от 13.10.2022 г., в който са добавени начети по нови плащания от фондовете и нови реквизити;

✓ Утвърдена е нова Инструкция за взаимодействие и текущ обмен на информация между НАП и НОИ (№ 1029-40-3050#1 от 19.10.2022 г.);

✓ Във връзка с деклариране на облагаемия доход за годината и определянето на окончателния месечен размер на осигурителния доход на самоосигуряващите се лица, със Заповед №1016-40-1254 от 20.12.2022 г. е утвърден образец на справка за окончателния размер на осигурителния доход по чл. 6, ал. 9 от КСО към ГДД по чл. 50 от ЗДДФЛ за 2022 г.,

✓ Изготвени са материали за Годишника на НОИ за 2021 г., във връзка с дейността на отдел МОК, като са представени статистически данни за увеличен брой издадени контролно-ревизионни документи и документи, във връзка с прилагането на ЗАНН, както и за увеличен размер на сумите по ревизионни актове за начет и разпорежданията за възстановяване на неправомерно изплатени обезщетения от ДОО, спрямо предходната година;

✓ Изготвено е указание № 1052-40-4 от 07.01.2022 г., във връзка с направените промени в Закона за регистър БУЛСТАТ в сила от 04.01.2022 г. и с оглед защита на личните данни, предвид изискванията на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. и Закона за защита на личните данни.

✓ Изготвени са писма до Д ИСДКП, във връзка с отразяването в ЦС „Регистър на длъжниците“ на утвърдени нови образци на документи и по повод измененията в Процедурата по планиране на контролно-ревизионната дейност;

както и във връзка с искания за промени в справките от информационната система на НОИ, поради нормативни изменения.

✓ **Изготвени са следните указания:**

-Указание № 1052-40-62 от 08.03.2022 г., във връзка с прилагане на ЗБДОО за 2022 г.;

-Указание № 1052-40-93 от 04.04.2022 г., във връзка с прилагане в практиката на писмо на Национална агенция за приходите, относно чл. 7 от Наредба № Н-13 от 17.12.2019 г на Министъра на финансите;

-Указание № 1052-40-120 от 16.05.2022 г., във връзка с внедряване на програмен продукт „Установяване на осигурителен стаж и доход на самоосигуряващите се лица за времето след 31 декември 2006 г.“;

-Указание № 1052-40-204/26.10.2022 г., във връзка с утвърден нов образец на ревизионен акт за начет – обр. КРД – 2;

-Указание № 1052-40-261/15.12.2022 г., във връзка с планиране на контролно-ревизионната дейност;

3.3. Експертиза на работоспособността и трудова злополука

Направени са изменения и допълнения на въпросите и отговорите, свързани с издаване на болнични листове за временна неработоспособност за рубрика „Често задавани въпроси“ от интернет страницата на НОИ.

Изготвени са изменения на „Функционални изисквания, структура и формат на данните, поддържани от програмните продукти за въвеждане, контрол, съхраняване, отпечатване, представяне/анулиране на данните и изготвяне на справки за издадени/анулирани болнични листове и решенията по обжалването им“ във връзка с въвеждане на 12 символа за дължина на идентификационния номер на всеки един електронен документ в сферата на здравеопазването, включително и на амбулаторния лист.

Направени са изменения и допълнения на Процедурата за оспорване на решения на органите на медицинската експертиза, както и указание до ТП на НОИ с изх. № 1052-40-208/07.11.2022 г.

Направено е допълнение на Указанията за попълване на болничния лист, във връзка с издаването на личен професионален код на лекарите по дентална медицина.

Водена е кореспонденция с Министерство на електронното управление и Министерство на здравеопазването за осигуряване на оперативна съвместимост на информационните системи на МЗ и НОИ във връзка с новия формат на идентификационните кодове на документите за извършен преглед.

Изготвен е доклад до ръководството на НОИ във връзка с прилагането на т. 7 от Заповед № РД-01-397/17.08.2022 г. на Министерство на здравеопазването за промяна в сроковете за карантина поради COVID-19 при издаването на болнични листове за карантина. Докладът визира проблемите, които произтичат от цитираната заповед, във връзка с изпълнение на законовите задължения на НОИ по изплащане на парични обезщетения за временна неработоспособност по издадени болнични листове с продължителност на отпуска за временна неработоспособност, съобразена със сроковете, действащи до влизане в сила на цитираната заповед.

Изготвен е план за действие за изпълнение на дадените препоръки в одитен доклад № ОАУ 08/2021 „Механизми за контрол върху приложенията при обработване на болничните листове чрез специализираната информационна система”. Извършен е преглед на изготвените и изпратени задания за разработване на нови модули към програмни продукти, справки и др. и изготвен списък на неизпълнените от Д ИСДКП. Извършен е и анализ на Списъка на проверките, извършвани на данните от издадените болнични листове, на Модул-2 за актуалност, коректност на текстовете, повтаряемост, във връзка с изпълнение на плана за действие по дадените препоръки в одитния доклад.

Изготвени са следните указателни писма:

- ✓ Указание изх. № 1052-40-19 от 26.01.2022 г. относно внедряване на Информационна система за контрол и мониторинг на решенията за временна неработоспособност;
- ✓ Указание изх. № 1052-40-22 от 28.01.2022 г. относно прилагане от 4 януари 2022 г. на чл. 6, ал. 1 от Закона за регистър БУЛСТАТ по отношение на лечебните заведения;
- ✓ Указание изх. № 1052-40-208 от 07.11.2022 г. относно публикуване на Вътрешния портал на НОИ на изменена Процедура за оспорване на решения на органите на медицинската експертиза на временната неработоспособност;

Във връзка с контрола на оценката на трайно намалената работоспособност и на вида и степента на увреждане е събрана и анализирана информация от медицинските комисии (МК) по чл. 98, ал. 4 от КСО за проблеми във връзка с постановени експертни решения (ЕР) на териториални експертни лекарски комисии (ТЕЛК) на лица до 16-годишна възраст и ЕР на лица с определени под 50 на сто ТНР/ВСУ, въведени в Информационната система за контрол на медицинската експертиза (ИСКМЕ) и писмо от ТП на НОИ, София-град. Проведени обсъждания и изготвени доклади до подуправителя на НОИ, писмо до Министерство на здравеопазването, както и проведена междуведомствена работна среща.

Изготвено писмо до ТП на НОИ по повод становище на Министерство на здравеопазването по практически въпроси, касаещи прилагането на Постановление № 225/12.07.2021 г. и работата на ТЕЛК при определяне на пожизнен срок на инвалидността.

По повод на затруднения при преценка на право на пенсии за инвалидност по експертни решения, постановени на лица, които пребивават в чужбина, произтичащи от различия в работата на ТЕЛК в страната и липсата на регистрация на постановените експертни решения на тези лица в ИСКМЕ, са проведени срещи с представители на Министерство на здравеопазването и „Информационно обслужване“ АД, на които са обсъдени проблемите и са направени предложения за тяхното разрешаване.

Проведени работни срещи, на които са обсъдени и изготвени предложения за структурата и съдържанието на Регистъра на решенията на МК на НОИ по чл. 98, ал. 4 от КСО във връзка с проект Развитие и въвеждане на Архитектурата на

НОИ за приоритетни процеси, свързани с пенсиите и реализиращи Електронното осигурително досие.

Изготвени са следните указателни писма:

- ✓ Указание изх. № 1130-15-838#3 от 13.01.2022 г. относно становище на Министерство на здравеопазването по практически въпроси, касаещи прилагането на Постановление № 225/12.07.2021 г. и работата на териториалните експертни лекарски комисии при определяне на пожизнен срок на инвалидността;
- ✓ Писмо изх. № 1029-40-2428#2 от 22.07.2022 г. до ТП на НОИ относно предоставяне на информация за организацията на работа и проблемите, произтичащи от получаването и обработката на получени чрез ИБД експертни решения;
- ✓ Писмо изх. № 1029-40-2428#17 от 24.08.2022 г. до ТП на НОИ относно предоставяне на данни за определените длъжностни лица, които ще получават и обработват в ИБД експертни решения на ТЕЛК на лица под 16-годишна възраст и под 50% ТНР/ВСУ.

Изготвени са два проекта за изменение на Наредба № 1 от 13.02.2007 г. за ползване и изплащане на паричните помощи за профилактика и рехабилитация, мотиви и доклад. Измененията са приети от Надзорния съвет (НС) на НОИ и обнародвани в Държавен вестник. Първото изменение е във връзка със Закона за изменение и допълнение на Закона за регистър БУЛСТАТ - отмяна на ал. 3 на чл. 6, Закона за електронното управление, а втората промяна касае Закона за изменение и допълнение на Кодекса на труда, с който се правят изменения и допълнения в КТ и в Кодекса за социално осигуряване, свързани с правото на отпуск и обезщетение от ДОО на бащите и осиновителите на деца до 8-годишна възраст. Двете изменения са с цел синхронизиране на текстове в наредбата с нормативни актове от по-висока степен.

Изготвени са договори за сключване с определените от НС на НОИ изпълнители на дейността.

Подготвени са материали за публикуване на интернет страницата на НОИ.

Подготвени са материали за въвеждане в Регистър „Профилактика и рехабилитация“ и модул „PRO Payment“.

Публикувана е информацията относно програмата на НОИ за профилактика и рехабилитация в бюлетин брой 4/2022 г. на НОИ.

Изготвени са следните указателни писма:

- ✓ Указание изх. № 1052-4-85 от 31.03.2022 г. относно провеждане на дейността по профилактика и рехабилитация, финансирана от бюджета на държавното обществено осигуряване за 2022 г.;
- ✓ Указание изх. № 1052-40-108 от 20.04.2022 г. относно контролната дейност по ползване и изплащане на паричните помощи за профилактика и рехабилитация;
- ✓ Указание изх. № 1052-40-136 от 28.06.2022 г. относно промени в Наредба № 1 от 13.02.2007 г. за ползване и изплащане на паричните помощи за профилактика и рехабилитация;

- ✓ Изготвени нови образци на служебна бележка и удостоверение и задание за промени в регистър „Профилактика и рехабилитация“ във връзка с обнародваните в ДВ, бр. 46 от 21.06.2022 г., изменения и допълнения на Наредба № 1 от 13.02.2007 г. за ползване и изплащане на паричните помощи за профилактика и рехабилитация;
- ✓ Указание изх. № 1029-40-3539 от 02.11.2022 г. за защита на осигурителните права на определен контингент лица при издаване на удостоверения за ползване на парични помощи за профилактика и рехабилитация.

Изготвени са предложения за изменение на Наредбата за установяване, разследване, регистриране и отчитане на трудовите злополуки.

По повод на задълженията на НОИ да изготвя и да предоставя самостоятелно на Евростат статистика за трудовите злополуки и професионални болести чрез отдел „Експертиза на работоспособността и трудова злополука“ към дирекция ОКП, е взето участие в срещата НОИ – НСИ - проверяващ екип на партньорска проверка относно съответствието с Кодекса на Европейската статистическа практика и допълнителното усъвършенстване и развитие на Националната статистическа система. Разработени са действия за осигуряване на професионална независимост, засилване на координацията и видимостта на качеството в българската статистическа система, както и срокове за тяхната практическа реализация, които да бъдат включени в плана за действие за 5 годишен период, във връзка с изпълнението на препоръките, за които всяка година ще се пише доклад за изпълнението.

Изготвени и изпратени отговори на Евростат за актуализиране на информацията във връзка с критериите за признаване на COVID 19 като професионална болест, както и за признаване за трудова злополука и професионална болест на неблагоприятните ефекти след ваксиниране за COVID 19.

За администриране на трудовите злополуки и професионалните болести по повод изпълнение на проект „Изграждане на национално решение за електронен обмен на социалноосигурителна информация EESI“ по ОП „Добро управление“ 2014-2020 г., е изготвено становище по Раздел 2, т. 2.3.2. „Анализ на правната рамка на работните процеси в НОИ - краткосрочно осигуряване“.

Обработена и предоставена информация за „Балансирана система от показатели за ефективност 2018-2022 г.“, за срокове по постановяване на индивидуални административни актове във връзка с издаване на разпореждане за приемане или неприемане на трудова злополука и изпълнени инициативи в рамките на сключени писмени споразумения към 12.2020, 12.2021 г. и към 30.09.2022 г.

Актуализирана информацията във връзка със Споразумение за взаимодействие между НОИ и ИА ГИТ, необходима за осигуряване на достъп на НОИ до регистъра на декларациите по чл. 15 от Закона за здравословни и безопасни условия на труд, администриран от ИА ГИТ.

Предоставена е информация на Министерство на труда и социалната политика за трудовите злополуки за периода 2014 - 2019 г. във фирми бенефициенти по ОП РЧР, по мярка BG05M9OP001-1.008 и мярка BG05M9OP001-1.012 във връзка със Споразумение за обмен на данни № 1045-40-3/11.02.2022г.

4. Електронни услуги

- В Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ), поддържан от Министерство на електронното управление са разработени форми за заявяване на четири нови услуги на НОИ:
- №181 Продължаване срока за изплащане на наследствените пенсии след представяне на документ за учащ;
- №16 Издаване на удостоверение за приложимото законодателство - БГ-УКР 1;
- №65 Издаване на удостоверение за приложимото законодателство - РБ/РМ 1;
- № 1379001 Подаване на заявление за връчване на разпореждане.

- Обновена е АИС на НОИ Архимед до версия 2021, което е предпоставка за преминаването към електронен документооборот в системата на НОИ от 01.01.2023 г. За изпълнението на тази цел е създадена организация по упълномощаването и придобиването на необходимите електронни подписи за длъжностните лица, подписващи документи.

- Осигурено е технически внедряването във връзка със следните изпълнени в НОИ проекти (обществени поръчки):

- „Дизайн, имплементация и конфигурация на уеб сайт за нуждите на НОИ“. Заедно с внедряването на новия сайт е уеднаквена визията и са приведени в съответствие с изискванията за институционална идентичност и достъпност на сайтовете на администрациите: порталът за заявяване на електронни административни услуги на АИС на НОИ Архимед и достъпването чрез сайта справочни услуги, разработка на НОИ.

- „Пълна модернизация и реинжинеринг на контактния център“, включващо обновяване на текущата версия на използваната система за гласова комуникация и надграждане с необходимите функционални възможности в съответствие със заложените дейности по договора.

- НОИ е сертифициран по ISO 27001.

- В резултат на сериозните усилия на екип от експерти на НОИ през 2022 г. беше напълно обновена официалната интернет страница на НОИ. Съдържанието в нея е организирано по нов, удобен и прагматичен за ползвателите принцип, като фокусът е върху основните групи потребители на услугите на института. В съответствие с всички съвременни стандарти за достъпност сайтът предоставя възможност за безпроблемен достъп от всички електронни устройства. След преформатирането си страницата запазва статута си на важен комуникационен канал при реализацията на

провежданата политика за прозрачност и публичност. Бързото и интуитивно боравене с менютата преодоляват основните трудности при намиране на търсената информация, а иновативната организация на платформата дава възможност за адекватна ориентация в структурата и съществуващите рубрики. Екипът на отдела продължава постоянно да актуализира съдържанието на сайта в двете му езикови версии – на български и на английски език. С цел своевременното информиране на обществеността и улесняване на достъпа до електронни услуги и през 2022 г. са направени близо 3000 актуализации във всички менюта и подменюта на сайта, както и достъпните менюта на интранет страницата НОИ. Този количествен показател е сходен с параметрите през последните 3 години. С честа периодичност и на практика ежедневно се публикуват и актуализират обобщени статистически данни и анализи относно дейността по пенсиите и краткосрочните обезщетения, промените в нормативната уредба, свързани със социалното осигуряване, информационни материали с полезна потребителска информация. Администрирането на новата платформа прави възможностите за актуализация доста по-гъвкави, а интерфейсът ѝ разширява значително кръга на техническите възможности за управление на сайта.

5. Обучение на служителите

Дейността по обучение и повишаване на квалификацията на служителите е ключова за качеството на административното обслужване. През 2022 година тази дейност беше фокусирана върху теми свързани с дигитализацията на социалното осигуряване и с електронните административни услуги.

Проведени са 157 обучения, обхващащи 87 теми. Броят на служителите, взели участие в обученията е 4126, от които 2600 са участвали в обучение по киберсигурност. Други теми с широко участие на служителите са:

- Иновации в публичния сектор
- Интервюто като метод за оценяване при подбор на служители
- Информационна и медийна грамотност
- Информационна и мрежова сигурност в подкрепа на реформите в публичната администрация
- Методи за колаборативна работа със заинтересованите страни
- Методология за функционален анализ
- Набори от данни с висока стойност
- Нови технологии в управлението - блокчейн
- Нови технологии в управлението - светът на данните
- Организация на документооборота в държавната администрация
- Организиране на видеоконференции и уебинари
- Основи на електронното управление

- Правна уредба на защитата на личните данни
- Приложение на системи за електронно управление
- Принципи на кръговата икономика
- Публична дипломация
- Социални иновации
- Социални мрежи в публичния сектор - създаване и управление
- Стратегии и политики за противодействие на рисковете в държавната администрация

В заключение може да обобщим, че всички приложени методи и инструменти за измерване на удовлетвореността на потребителите показват, че Националният осигурителен институт постига високи резултати и получава положителни оценки за качеството на услугите. В контекста на нормативните промени и предизвикателствата на 2022 година, тези резултати говорят също така и за неговата адаптивност и способност да управлява риска като иновативна и ефективна институция.